

## General Terms and Conditions of Sale

The following terms of sale are valid exclusively between the company Franchini Group S.r.l., whose registered office is located at Interporto di Nola, Lotto D 217/218, 80035 Nola (NA), REA NA-823740, VAT number 06572971213, hereinafter referred to as "Franchini Group" and any person making online purchases on the website [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), hereinafter referred to as the "CLIENT". These terms may be subject to modification, and the date of their publication on the website is equivalent to the effective date.

By accessing the site and making a purchase, each CLIENT declares that he/she has read, understands, and is familiar with these Terms and Conditions of Sale of Franchini Group and accepts them without reservation. We recommend that our clients carefully read the terms of use and sale before using the site and making a purchase. If you do not accept, in whole or in part, these terms of sale, please do not use franchinishop.com and/or do not register on the site and do not purchase products on franchinishop.com.

## Purpose of the Contract

Through these general terms of sale, Franchini Group sells and the CLIENT purchases remotely the tangible movable goods indicated and offered for sale on the website [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com). The contract is concluded exclusively through the Internet, by the CLIENT accessing [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) and placing an order according to the procedure provided by the site itself. The CLIENT undertakes to read these general terms and conditions of sale before confirming his/her order.

## Terms of the Contract

The sales contract is considered concluded when Franchini Group sends the CLIENT an email confirming the order. The email contains the client's details and the order, the number, the price of the purchased goods, the transport costs, the taxes provided by law, and the delivery address to which the goods will be shipped. The CLIENT undertakes to verify the accuracy of the personal data contained therein and to promptly inform Franchini Group of any corrections. Franchini Group undertakes to describe and present the items sold on the site as accurately as possible. Nevertheless, there may be errors, inaccuracies, or minor differences between the site and the actual product. Furthermore, the photographs of the products presented on [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) are not a contractual element, as they are only representative.

## Payment and Refund Policy

Any payment by the CLIENT can only be made using one of the payment methods indicated on the website [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), either by credit card, PayPal, bank transfer, or,

where possible, Scalapay in installments over 3 payments. In the case of payment by bank transfer, the order will only be processed once the transfer has been credited to the receiving bank. Once the bank transfer has been made, it will be possible to confirm the availability of the purchased product in stock. Communications related to payment and data provided by the CLIENT during payment are made on specially protected lines. Franchini Group does not store credit card data of clients making purchases on its website. Any refund by Franchini Group to the CLIENT will be made using the same payment method chosen by the CLIENT at the time of purchase.

## **Delivery Times and Methods**

Franchini Group will only accept orders for delivery within continental territories. For remote areas (small islands, border areas, disrupted zones, etc.), Franchini Group reserves the right to cancel the order or agree on shipping costs appropriate to the weight, volume, and number of items to be purchased. Products will be delivered by express delivery service to the address indicated by the CLIENT at the time of the order. The item(s) will be shipped within 24 hours or on the next working day after receipt of payment. Standard delivery times vary from 5 to 10 working days from the date of shipment. Delivery to upper floors is not provided by the carrier under any circumstances. The delivery address cannot be modified after the goods have been handed over to the carrier, i.e., when the order is already in transit. In exceptional cases, an address change can be agreed upon exclusively with the CLIENT paying the new shipping costs. In case of unsuccessful delivery due to an incorrect or incomplete address left by the CLIENT, or repeated absence of the recipient at the shipping address, Franchini Group assumes no responsibility, and all costs associated with reshipping the package to another address or returning it to the sender must be borne by the CLIENT and must be paid in full before delivery or deducted from the refund issued in case of returned goods.

## **Prices**

All product sales prices indicated on the website [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) are expressed in euros and include VAT in force on the day of purchase. Shipping costs are included in the purchase price, except for additional shipping costs to remote areas, small islands, etc., which are calculated and indicated at the end of the purchase process before payment. The CLIENT accepts Franchini Group's right to modify its prices at any time. However, goods will be sold based on the prices indicated on the website at the time of the order and indicated in the confirmation email sent by Franchini Group to the CLIENT. In the event of a computer, manual, technical, or other error that results in a substantial change, not anticipated by Franchini Group, in the public sale price, making it exorbitant or clearly derisory, the order will be considered invalid and canceled, and the amount paid by the CLIENT will be refunded within 14 days of cancellation.

## **Receipt and Invoice**

As required by law, Franchini Group will issue a fiscal receipt for each order. For obvious reasons of eco-sustainability, this receipt will not be included in the package in printed form. The order confirmation email will be valid for all legal purposes, but the CLIENT may always request to receive a pdf copy by sending a specific request via email. The CLIENT has the right to request the issuance of a fiscal invoice, and in this case, it will be necessary to provide all billing details by email at the time of purchase. For obvious accounting reasons, invoice requests received later than 10 days after the purchase cannot be processed.

## **Right of Withdrawal**

In accordance with the legal provisions in force, the CLIENT has the right to withdraw without penalty and without giving any reason within 14 days from the date of receipt of the order by initiating a return request through the appropriate section of the marketplace. At the discretion of Franchini Shop Customer Service, the return of the product will be arranged by a home delivery service or by providing a prepaid label with which the package can be delivered to the collection point. Return costs are borne by the buyer and will be calculated based on the size of the specific product and thus the different quotes available from our business partners at the time of receipt of the return request. The return costs will, in any case, be communicated to the buyer in advance when authorizing the return and will then be deducted from the refund amount issued after inspection of the returned goods. The buyer is required to return the item, and therefore be available for home collection, or deliver the package to the nearest collection point, within a maximum of 14 days from the authorization of the return request. If the item is not handed over to the carrier within 14 days of return authorization, the request will be canceled. If an item is delivered to a collection point after the 14-day period following authorization without express notification and pending new authorization to proceed with the return, delivery of the shipment may be refused, and the item returned to the sender. To receive a full refund of the amount paid (minus return costs only), you must adhere to the following return policies, which comply with current return legislation: "The returned product must be perfectly intact, unused, and undamaged. The product must be in good working order, clean, and undamaged. The product must also be returned in its original packaging, with the accessories, components, and illustrative material it contains."

## **Warranty**

All products are covered by the Legal Warranty of Conformity provided for in Articles 128-135 of the Consumer Code. The legal warranty lasts 24 months from the delivery of the goods (12 months if the client has billed the purchase to his VAT number) and must be claimed by the CLIENT within 60 days of discovering the defect under penalty of forfeiture. The legal warranty of conformity is provided by the Consumer Code (Articles 128 et seq.) and protects the CLIENT in case of purchasing defective products, products that do not work properly, or products that do not meet the use declared by the seller or to which the goods are generally intended. The CLIENT may assert his rights under the legal warranty of conformity by directly contacting Franchini Group. In the event of a conformity defect, the CLIENT has the right to have the defective products repaired or replaced by Franchini Group, at no cost, unless the requested repair is impossible or excessively costly compared to the other. As provided by the current European legislation on the legal warranty, only and exclusively if replacement or repair is not possible, the CLIENT has the right to reduce the price or receive a full refund of the amount paid against the return of the defective product to Franchini Group. The CLIENT will not be entitled to repair, replacement, price reduction, or termination of the Contract for any Product identified as defective when the Product has been repaired or modified by a person other than the manufacturer, Franchini Group, or any other authorized person and/or the conformity defect of the product appeared after the expiration of a period of two years from the delivery of the Product and/or the defects are due (in whole or in part) to improper use, storage, maintenance, or installation.

## **After-Sales Service**

## **Damaged/Defective/Non-Conforming Products**

If the CLIENT receives a damaged, incomplete, or defective product, he must report the problem by contacting customer service to provide photographic/video evidence of the item's condition and the original packaging to enable the customer service team to investigate further. If, after careful verification, the defect has been confirmed by the customer service team, Franchini Group will contact the buyer to agree on a free replacement with the correct product, or the refund of the full amount paid, including shipping costs.

## **Spare Parts**

For any damage, breakage, or malfunction not covered by the warranty, the client may contact Franchini Group by phone or email to request a quote for the purchase of spare parts.

## **Complaints**

For any complaint related to the characteristics of the Products, Shipments, or other issues, the CLIENT may contact Franchini Group through Customer Service at the following email address: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

## **Dispute Resolution**

In accordance with Article 14 of Regulation 524/2013, the user is informed that in the event of a dispute, they may file a complaint through the European Union's RLL platform, accessible via the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. The RLL platform provides a point of access for users seeking to resolve disputes extrajudicially arising from online sales or service contracts. For more information, please contact: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

Pursuant to Article 49, paragraph 1, letter V of Legislative Decree No. 206 of September 6, 2005 (Consumer Code), the client may use the joint conciliation procedure. This procedure can be initiated if the consumer, after submitting a complaint to the company within thirty days, has not received a response or has received an unsatisfactory response.

Clients who choose to use the joint conciliation procedure are required to send their request to: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) or fax 02/87181126. For more information, see: [http://www.consorzionetcomm.it/Spazio\\_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl](http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl).

**FR**

## **Conditions générales de vente**

Les conditions de vente suivantes sont valables exclusivement entre la société Franchini Group S.r.l., dont le siège social est à Interporto di Nola, Lotto D 217/218, 80035 Nola (NA), REA NA-823740, numéro de TVA 06572971213, ci-après dénommé "Groupe Franchini" et

toute personne effectuant des achats en ligne sur le site [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) ci-après dénommé « CLIENT ». Ces conditions peuvent être sujettes à modification et la date de leur publication sur le site est équivalente à la date d'effet.

En accédant au site et en effectuant un achat, chaque CLIENT déclare qu'il/elle a lu, comprend et est familiarisé avec les présentes Conditions de vente du groupe Franchini et les accepte sans réserve. Nous recommandons à nos clients de lire attentivement les conditions d'utilisation et de vente avant d'utiliser le site et de faire un achat. Si vous n'acceptez pas, en tout ou en partie, les présentes conditions de vente, veuillez ne pas utiliser [franchinishop.com](http://franchinishop.com) et/ ou ne pas vous inscrire sur le site et ne pas acheter des produits sur [franchinishop.com](http://franchinishop.com).

## **Objet du contrat**

Avec ces conditions générales de vente, le Groupe Franchini vend et le CLIENT achète à distance les biens meubles corporels indiqués et proposés à la vente sur le site [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com). Le contrat est conclu exclusivement par l'intermédiaire d'Internet, par le CLIENT accédant à [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) et passant un bon de commande selon la procédure prévue par le site lui-même.

Le CLIENT s'engage à lire les présentes conditions générales de vente avant de confirmer sa/sa commande.

## **Modalités du contrat**

Le contrat de vente est considéré comme conclu lorsque Franchini Group envoie au CLIENT un e-mail confirmant la commande. L'e-mail contient les données du client et la commande, le numéro, le prix des marchandises achetées, les frais de transport, les taxes prévues par la loi et l'adresse de livraison à laquelle les marchandises seront expédiées.

Le CLIENT s'engage à vérifier l'exactitude des données personnelles qui y sont contenues et à informer rapidement Franchini Group de toute correction.

Franchini Group s'engage à décrire et présenter les articles vendus sur le site de la meilleure façon possible. Néanmoins, il peut y avoir des erreurs, des inexactitudes ou de petites différences entre le site et le produit réel. De plus, les photographies des produits présentées sur [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) ne constituent pas un élément contractuel, car elles sont uniquement représentatives.

## **Politique de paiement et de remboursement**

Tout paiement par le CLIENT ne pourra être effectué que par l'une des méthodes de paiement indiquées sur le site [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), soit par carte bancaire, Paypal, virement bancaire, Paypal ou, lorsque cela est possible, Scalapay en répartissant le montant sur 3 versements.

En cas de paiement par virement bancaire, la commande ne sera traitée que lorsque le virement est crédité à la banque réceptrice. Une fois le virement bancaire effectué, il sera possible de confirmer la disponibilité en stock du produit acheté.

Les communications relatives au paiement et aux données communiquées par le CLIENT lors du paiement sont effectuées sur des lignes spécialement protégées. Franchini Group

ne stocke pas les données de carte bancaire des clients qui effectuent des achats sur son site web. qui effectuent des achats sur son site web.

Tout remboursement de la part du Groupe Franchini au CLIENT sera effectué en utilisant le même mode de paiement choisi par le CLIENT lors de l'achat.

## **Délais et méthodes de livraison**

Franchini Group n'acceptera que les commandes à livrer dans les territoires continentaux. Pour les zones éloignées (petites îles, zones frontalières, zones perturbées etc..) Franchini Group se réserve le droit d'annuler la commande ou de convenir des frais de port qui sont appropriés au poids, volume et nombre d'articles à acheter. Les produits seront livrés par service de livraison express à l'adresse indiquée par le CLIENT lors de la commande. L'article / s sera expédié dans les 24 heures ou, dans le premier jour ouvrable après réception du paiement. Les délais de livraison standard varient de 5 à 10 jours ouvrables à compter de la date de départ de l'expédition. La livraison aux étages supérieurs n'est pas envisagée par le transporteur en aucune circonstance.

L'adresse de livraison ne peut en aucun cas être modifiée après la remise des marchandises au transporteur, c.-à-d. lorsque la commande est déjà en transit. Dans des cas exceptionnels, un changement d'adresse peut être convenu exclusivement sur le paiement par le CLIENT des nouveaux frais de port. En cas de livraison non réussie due à une adresse incorrecte ou incomplète laissée par le CLIENT, ou à l'absence répétée du destinataire à l'adresse d'expédition, Franchini Group n'assume aucune responsabilité et tous les coûts associés à la réexpédition du colis vers une autre adresse, ou retour à l'expéditeur doit être né par le CLIENT et doit être payé en totalité avant la livraison ou déduit du remboursement émis en cas de marchandises retournées

## **Prix**

Tous les prix de vente des produits indiqués sur le site [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) sont exprimés en euros et comprennent la TVA en vigueur au jour de l'achat.

Les frais d'expédition sont inclus dans le prix d'achat, sauf pour les frais supplémentaires d'expédition vers des régions éloignées, de petites îles, etc. qui sont calculés et indiqués à la fin du processus d'achat avant le paiement. Le CLIENT accepte le droit de Franchini Group de modifier ses prix à tout moment. Toutefois, les marchandises seront vendues sur la base des prix indiqués sur le site au moment de la commande et indiqués dans l'e-mail de confirmation envoyé par Franchini Group au CLIENT. En cas d'erreur informatique, manuelle, technique ou autre pouvant entraîner une modification substantielle, non prévue par le Groupe Franchini, du prix de vente au public, la rendant exorbitante ou clairement dérisoire, le bon de commande sera considéré comme non valable et annulé et le montant payé par le CLIENT sera remboursé dans les 14 jours suivant l'annulation.

## **Réception et facture**

Comme l'exige la loi, le groupe Franchini émettra un reçu fiscal pour chaque commande. Pour des raisons évidentes d'éco-durabilité, ce reçu ne sera pas inclus dans le colis sous forme imprimée. L'e-mail de confirmation de commande sera valable pour toutes les fins légales, mais le CLIENT peut toujours demander à recevoir une copie en pdf en envoyant

une demande spécifique par e-mail. Le CLIENT a le droit de demander l'émission d'une facture fiscale, et dans ce cas il sera nécessaire de communiquer tous les détails de facturation par e-mail dès l'achat. Pour des raisons comptables évidentes, les demandes de factures reçues plus tard que 10 jours après l'achat ne peuvent pas être traitées.

## **Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, le CLIENT a le droit de se rétracter sans pénalité et sans indication du motif, dans les 14 jours suivant la date de réception de la commande en lançant une demande de retour via la section appropriée du marché.

À la discrétion du Service Client de Franchini, le retour du produit sera organisé par un service de livraison à domicile ou par la mise à disposition d'une étiquette prépayée avec laquelle il sera possible de livrer le colis au point de collecte. Les frais de retour sont à la charge de l'acheteur et seront calculés en fonction de la taille du produit spécifique et donc des différents devis disponibles auprès de nos partenaires commerciaux au moment de la réception de la demande de retour. Les frais de retour seront, dans tous les cas, communiqués à l'acheteur à l'avance lors de l'autorisation du retour et seront alors déduits du montant du remboursement émis après inspection des marchandises retournées. L'acheteur est tenu de retourner l'article, et donc de se rendre disponible pour la collecte à domicile, ou de livrer le colis au point de collecte le plus proche, dans un délai maximum de 14 jours à compter de l'autorisation de la demande de retour. Si l'article n'est pas remis au transporteur dans les 14 jours de l'autorisation du retour, la demande sera annulée. Si un article est livré à un point de collecte après le délai de 14 jours suivant l'autorisation sans notification expresse et en attendant une nouvelle autorisation pour procéder au retour, la livraison de l'envoi peut être refusée et l'article retourné à l'expéditeur.

Pour recevoir un remboursement intégral du montant payé (frais de retour uniquement), vous devez respecter les politiques de retour suivantes, qui sont conformes à la législation en vigueur sur les retours : « Le produit retourné doit être parfaitement intact, inutilisé et non endommagé. Le produit doit être en bon état de fonctionnement, propre et non endommagé. Le produit doit également être retourné dans son emballage d'origine, avec les accessoires, composants et matériel illustratif qu'il contient".

## **Garantie**

Tous les produits sont couverts par la Garantie légale de conformité prévue aux articles 128-135 du Code de la consommation. La garantie légale dure 24 mois à compter de la livraison des marchandises (12 mois si le client a facturé l'achat à son numéro de TVA) et doit être réclamée par le CLIENT dans les 60 jours suivant la découverte du vice sous peine de forclusion.

La garantie légale de conformité est prévue par le Code de la consommation (articles 128 et suivants) et protège le CLIENT en cas d'achat de produits défectueux, qui ne fonctionnent pas correctement ou ne répondent pas à l'usage déclaré par le vendeur ou auquel les marchandises sont généralement destinées.

Le CLIENT peut faire valoir ses droits en vertu de la garantie légale de conformité en contactant directement Franchini Group. En cas de défaut de conformité, le CLIENT a le droit de faire réparer ou remplacer les produits défectueux par Franchini Group, sans frais, sauf si la réparation demandée est impossible ou excessivement coûteuse par rapport à l'autre. Comme le prévoit la législation européenne en vigueur sur la garantie légale, uniquement et exclusivement dans le cas où le remplacement ou la réparation ne serait pas

possible, le CLIENT a le droit de réduire le prix ou de recevoir un remboursement du montant total payé contre la restitution du produit défectueux à Franchini Group. LE CLIENT n'aura pas droit à la réparation, au remplacement, à la réduction de prix ou à la résiliation du Contrat pour tout Produit identifié comme défectueux lorsque le Produit a été réparé ou modifié par une personne autre que le fabricant, Franchini Group ou toute autre personne autorisée et/ou le défaut de conformité du produit est apparu après l'expiration d'un délai de deux ans à compter de la livraison du Produit et/ou les défauts sont dus (en tout ou en partie) à une mauvaise utilisation, un stockage, un entretien ou une installation inappropriés.

## **Service après-vente**

### **Produits endommagés/défectueux/non conformes**

Si le CLIENT reçoit un produit endommagé, incomplet ou défectueux, il doit signaler le problème en contactant le service clientèle pour fournir une preuve photographique/vidéo de l'état de l'article et du problème connexe.

Dans le cas où aucune preuve de défaut/dysfonctionnement n'est fournie avec le rapport, le service client organisera en tout état de cause la collecte de l'article en l'envoyant au centre d'assistance technique.

Si l'inspection technique ne détecte pas de défaut ou de non-conformité du produit, et donc dans le cas où l'anomalie signalée est due à une erreur d'assemblage ou d'utilisation, qui peut être résolue avec les conseils du Service Client ou du Support Technique, le retour sera autorisé en application du droit de rétractation et les frais de retour seront à la charge du CLIENT puis déduits du montant du remboursement émis.

### **Pièces de rechange**

Pour tout dommage/bris/dysfonctionnement non couvert par la garantie, le client peut contacter Franchini Group par téléphone ou par e-mail pour demander un devis pour l'achat de pièces détachées.

### **Plaintes**

Pour toute réclamation relative aux caractéristiques des Produits, des Envois ou autres, le CLIENT peut contacter Franchini Group par l'intermédiaire du Service Clientèle à l'adresse électronique suivante : [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

### **Règlement des différends**

Conformément à l'article 14 du règlement 524/2013, l'utilisateur est informé qu'en cas de litige il peut déposer une plainte via la plateforme RLL de l'Union européenne, accessible au lien suivant <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

La plateforme RLL constitue un point d'accès pour les utilisateurs souhaitant régler des litiges extrajudiciaires découlant de contrats de vente ou de services en ligne. Pour de plus amples informations, veuillez contacter : [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com)

Selon l'article 49, paragraphe 1, lettre V du décret législatif du 6 septembre 2005 no 206 (code de la consommation), le client peut recourir à la procédure de conciliation conjointe.



La procédure peut être engagée si le consommateur, après avoir déposé une plainte auprès de l'entreprise dans les trente jours, n'a pas reçu de réponse ou s'il a reçu une réponse dont il n'est pas satisfait.

Les clients qui décident de recourir à la procédure de conciliation conjointe sont tenus d'envoyer leur demande à : [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) ou fax 02/87181126. Pour plus d'informations, voir:

[http://www.consozionetcomm.it/Spazio\\_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl](http://www.consozionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl)

**ES**

## **Términos y Condiciones Generales de Venta**

Los siguientes términos de venta son válidos exclusivamente entre la empresa Franchini Group S.r.l., con sede registrada en Interporto di Nola, Lotto D 217/218, 80035 Nola (NA), REA NA-823740, número de IVA 06572971213, en adelante denominada "Franchini Group" y cualquier persona que realice compras en línea en el sitio web [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), en adelante denominado "CLIENTE". Estos términos pueden estar sujetos a modificaciones, y la fecha de su publicación en el sitio web equivale a la fecha de entrada en vigor.

Al acceder al sitio y realizar una compra, cada CLIENTE declara que ha leído, entiende y conoce estos Términos y Condiciones de Venta de Franchini Group y los acepta sin reserva. Recomendamos a nuestros clientes que lean detenidamente los términos de uso y venta antes de utilizar el sitio y realizar una compra. Si no acepta, en todo o en parte, estos términos de venta, por favor no utilice [franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) y/o no se registre en el sitio y no compre productos en [franchinishop.com](http://www.franchinishop.com).

## **Objeto del Contrato**

A través de estos términos generales de venta, Franchini Group vende y el CLIENTE compra a distancia los bienes muebles tangibles indicados y ofrecidos a la venta en el sitio web [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com). El contrato se celebra exclusivamente a través de Internet, mediante el acceso del CLIENTE a [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) y la realización de un pedido de acuerdo con el procedimiento proporcionado por el propio sitio. El CLIENTE se compromete a leer estos términos y condiciones generales de venta antes de confirmar su pedido.

## **Términos del Contrato**

El contrato de venta se considera concluido cuando Franchini Group envía al CLIENTE un correo electrónico confirmando el pedido. El correo electrónico contiene los datos del cliente y el pedido, el número, el precio de los bienes comprados, los costos de transporte, los impuestos previstos por la ley y la dirección de entrega a la que se enviarán los bienes. El CLIENTE se compromete a verificar la exactitud de los datos personales contenidos en él y a informar puntualmente a Franchini Group de cualquier corrección. Franchini Group se compromete a describir y presentar los artículos vendidos en el sitio de la manera más precisa posible. No obstante, pueden existir errores, inexactitudes o diferencias menores entre el sitio y el producto real. Además, las fotografías de los productos presentados en

[www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) no constituyen un elemento contractual, ya que son meramente representativas.

## **Política de Pago y Reembolso**

Cualquier pago por parte del CLIENTE solo puede realizarse utilizando uno de los métodos de pago indicados en el sitio web [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), ya sea mediante tarjeta de crédito, PayPal, transferencia bancaria o, cuando sea posible, Scalapay en cuotas de 3 pagos. En caso de pago mediante transferencia bancaria, el pedido solo se procesará una vez que se haya acreditado la transferencia en el banco receptor. Una vez realizada la transferencia bancaria, será posible confirmar la disponibilidad del producto comprado en stock. Las comunicaciones relacionadas con el pago y los datos proporcionados por el CLIENTE durante el pago se realizan en líneas especialmente protegidas. Franchini Group no almacena los datos de tarjetas de crédito de los clientes que realizan compras en su sitio web. Cualquier reembolso por parte de Franchini Group al CLIENTE se realizará utilizando el mismo método de pago elegido por el CLIENTE en el momento de la compra.

## **Plazos y Métodos de Entrega**

Franchini Group solo aceptará pedidos para entrega dentro de territorios continentales. Para áreas remotas (pequeñas islas, zonas fronterizas, zonas interrumpidas, etc.), Franchini Group se reserva el derecho de cancelar el pedido o acordar los costos de envío apropiados según el peso, volumen y número de artículos a comprar. Los productos serán entregados por un servicio de entrega exprés a la dirección indicada por el CLIENTE en el momento del pedido. El(los) artículo(s) serán enviados dentro de 24 horas o el siguiente día laborable después de la recepción del pago. Los plazos de entrega estándar varían de 5 a 10 días laborables desde la fecha de envío. La entrega en pisos superiores no está prevista por el transportista bajo ninguna circunstancia. La dirección de entrega no puede ser modificada después de que los bienes hayan sido entregados al transportista, es decir, cuando el pedido ya esté en tránsito. En casos excepcionales, se puede acordar un cambio de dirección exclusivamente con el CLIENTE pagando los nuevos costos de envío. En caso de entrega fallida debido a una dirección incorrecta o incompleta dejada por el CLIENTE, o repetida ausencia del destinatario en la dirección de envío, Franchini Group no asume ninguna responsabilidad, y todos los costos asociados con el reenvío del paquete a otra dirección o su devolución al remitente deben ser asumidos por el CLIENTE y deben ser pagados en su totalidad antes de la entrega o deducidos del reembolso emitido en caso de devolución de bienes.

## **Precios**

Todos los precios de venta de los productos indicados en el sitio web [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) están expresados en euros e incluyen el IVA vigente en el día de la compra. Los costos de envío están incluidos en el precio de compra, excepto para costos de envío adicionales a áreas remotas, pequeñas islas, etc., que se calculan y se indican al final del proceso de compra antes del pago. El CLIENTE acepta el derecho de Franchini Group de modificar sus precios en cualquier momento. Sin embargo, los bienes se venderán basados en los precios indicados en el sitio web en el momento del pedido e indicados en el correo electrónico de confirmación enviado por Franchini Group al CLIENTE. En el caso de un error informático, manual, técnico u otro que resulte en un cambio sustancial, no anticipado por Franchini Group, en el precio de venta público, haciéndolo exorbitante o

claramente irrisorio, el pedido se considerará inválido y cancelado, y el importe pagado por el CLIENTE será reembolsado dentro de los 14 días posteriores a la cancelación.

## **Recibo y Factura**

Según lo exigido por la ley, Franchini Group emitirá un recibo fiscal por cada pedido. Por obvias razones de sostenibilidad ecológica, este recibo no se incluirá en el paquete en forma impresa. El correo electrónico de confirmación del pedido será válido para todos los fines legales, pero el CLIENTE siempre podrá solicitar recibir una copia en pdf enviando una solicitud específica por correo electrónico. El CLIENTE tiene derecho a solicitar la emisión de una factura fiscal, y en este caso, será necesario proporcionar todos los detalles de facturación por correo electrónico en el momento de la compra. Por razones contables obvias, las solicitudes de facturas recibidas después de 10 días desde la compra no pueden ser procesadas.

## **Derecho de Desistimiento**

De acuerdo con las disposiciones legales vigentes, el CLIENTE tiene derecho a desistir sin penalización y sin dar ninguna razón dentro de los 14 días a partir de la fecha de recepción del pedido iniciando una solicitud de devolución a través de la sección correspondiente del mercado. A discreción del Servicio de Atención al Cliente de Franchini, se organizará la devolución del producto mediante un servicio de entrega a domicilio o proporcionando una etiqueta prepaga con la cual el paquete puede ser entregado en el punto de recolección. Los costos de devolución son a cargo del comprador y se calcularán en función del tamaño del producto específico y, por lo tanto, de las diferentes cotizaciones disponibles de nuestros socios comerciales en el momento de la recepción de la solicitud de devolución. Los costos de devolución se comunicarán al comprador de antemano al autorizar la devolución y luego se deducirán del monto del reembolso emitido después de la inspección de los bienes devueltos. El comprador está obligado a devolver el artículo y, por lo tanto, estar disponible para la recolección a domicilio, o entregar el paquete en el punto de recolección más cercano, dentro de un máximo de 14 días desde la autorización de la solicitud de devolución. Si el artículo no se entrega al transportista dentro de los 14 días posteriores a la autorización de la devolución, la solicitud será cancelada. Si un artículo se entrega en un punto de recolección después del período de 14 días posterior a la autorización sin notificación expresa y pendiente de nueva autorización para proceder con la devolución, la entrega del envío puede ser rechazada y el artículo devuelto al remitente. Para recibir un reembolso completo del monto pagado (menos solo los costos de devolución), debe adherirse a las siguientes políticas de devolución, que cumplen con la legislación vigente sobre devoluciones: "El producto devuelto debe estar perfectamente intacto, sin usar y sin daños. El producto debe estar en buen estado de funcionamiento, limpio y sin daños. El producto también debe devolverse en su embalaje original, con los accesorios, componentes y material ilustrativo que contiene."

## **Garantía**

Todos los productos están cubiertos por la Garantía Legal de Conformidad prevista en los artículos 128-135 del Código de Consumo. La garantía legal tiene una duración de 24 meses a partir de la entrega de la mercancía (12 meses si el cliente ha facturado la compra a su número de IVA) y debe ser reclamada por el CLIENTE en un plazo de 60 días a partir del descubrimiento del defecto bajo pena de caducidad. La garantía legal de conformidad está prevista por el Código de Consumo (artículos 128 y siguientes) y protege al CLIENTE

en caso de compra de productos defectuosos, de productos que no funcionen correctamente o de productos que no respondan al uso declarado por el vendedor o al que generalmente se destinan los bienes. El CLIENTE podrá hacer valer sus derechos en virtud de la garantía legal de conformidad dirigiéndose directamente al Grupo Franchini. En caso de defecto de conformidad, el CLIENTE tiene derecho a que los productos defectuosos sean reparados o sustituidos por Grupo Franchini, sin coste alguno, salvo que la reparación solicitada sea imposible o excesivamente costosa en comparación con la otra. Tal y como establece la legislación europea vigente en materia de garantía legal, única y exclusivamente en caso de que la sustitución o reparación no sea posible, el CLIENTE tiene derecho a la rebaja del precio o al reembolso total del importe pagado contra la devolución del producto defectuoso al Grupo Franchini. El CLIENTE no tendrá derecho a la reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del Contrato de ningún Producto identificado como defectuoso cuando el Producto haya sido reparado o modificado por una persona distinta del fabricante, Grupo Franchini o cualquier otra persona autorizada y/o el defecto de conformidad del producto haya aparecido tras la expiración de un plazo de dos años desde la entrega del Producto y/o los defectos se deban (en todo o en parte) a un uso, almacenamiento, mantenimiento o instalación inadecuados.

## **Servicio posventa**

### **Productos dañados/defectuosos/no conformes**

Si el CLIENTE recibe un producto dañado, incompleto o defectuoso, debe informar del problema poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente para proporcionar pruebas fotográficas/vídeo del estado del artículo y del embalaje original para que el equipo de atención al cliente pueda investigar más a fondo. Si, tras una minuciosa comprobación, el equipo de atención al cliente confirma el defecto, el Grupo Franchini se pondrá en contacto con el comprador para acordar la sustitución gratuita por el producto correcto o el reembolso del importe íntegro abonado, incluidos los gastos de envío.

### **Piezas de recambio**

Para cualquier daño, rotura o mal funcionamiento no cubierto por la garantía, el cliente puede ponerse en contacto con el Grupo Franchini por teléfono o correo electrónico para solicitar un presupuesto para la compra de piezas de repuesto.

### **Reclamaciones**

Para cualquier reclamación relacionada con las características de los Productos, Envíos, u otras cuestiones, el CLIENTE podrá ponerse en contacto con el Grupo Franchini a través del Servicio de Atención al Cliente en la siguiente dirección de correo electrónico: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

### **Resolución de litigios**

De conformidad con el artículo 14 del Reglamento 524/2013, se informa al usuario de que, en caso de litigio, puede presentar una reclamación a través de la plataforma RLL de la Unión Europea, accesible a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La plataforma RLL ofrece un punto de acceso a los usuarios que pretendan resolver

extrajudicialmente los litigios derivados de contratos de compraventa o prestación de servicios en línea. Para más información, diríjase a: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

De conformidad con el artículo 49, apartado 1, letra V del Decreto Legislativo nº 206 de 6 de septiembre de 2005 (Código de Consumo), el cliente puede utilizar el procedimiento de conciliación conjunta. Este procedimiento puede iniciarse si el consumidor, tras presentar una reclamación a la empresa en un plazo de treinta días, no ha recibido respuesta o ha recibido una respuesta insatisfactoria.

Los clientes que opten por utilizar el procedimiento de conciliación conjunta deben enviar su solicitud a: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) o por fax a 02/87181126. Para más información, véase: [http://www.consorzionetcomm.it/Spazio\\_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl](http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl).

**IT**

## **Condizioni generali di vendita**

Le seguenti condizioni di vendita sono valide esclusivamente tra la società Franchini Group S.r.l., con sede legale in Interporto di Nola, Lotto D 217/218, 80035 Nola (NA), REA NA-823740, P.IVA 06572971213, di seguito denominata "Franchini Group" e qualsiasi persona che effettua acquisti online sul sito [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), di seguito denominata "CLIENTE". I presenti termini possono essere soggetti a modifiche e la data di pubblicazione sul sito equivale alla data di entrata in vigore.

Accedendo al sito ed effettuando un acquisto, ogni CLIENTE dichiara di aver letto, compreso e conosciuto i presenti Termini e Condizioni di Vendita di Franchini Group e di accettarli senza riserve. Raccomandiamo ai nostri clienti di leggere attentamente le condizioni di utilizzo e di vendita prima di utilizzare il sito ed effettuare un acquisto. Se non accettate, in tutto o in parte, le presenti condizioni di vendita, vi invitiamo a non utilizzare [franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) e/o a non registrarvi sul sito e a non acquistare prodotti su [franchinishop.com](http://www.franchinishop.com).

## **Scopo del contratto**

Attraverso le presenti condizioni generali di vendita, Franchini Group vende e il CLIENTE acquista a distanza i beni mobili materiali indicati e offerti in vendita sul sito [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com). Il contratto si conclude esclusivamente attraverso la rete Internet, mediante l'accesso del CLIENTE al sito [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) e l'inoltro dell'ordine secondo la procedura prevista dal sito stesso. Il CLIENTE si impegna a prendere visione delle presenti condizioni generali di vendita prima di effettuare un ordine.

## **Termini del contratto**

Il contratto di vendita si intende concluso nel momento in cui Franchini Group invia al CLIENTE una e-mail di conferma dell'ordine. La mail contiene i dati del cliente e l'ordine, il numero, il prezzo della merce acquistata, le spese di trasporto, le tasse previste dalla legge, e l'indirizzo di consegna a cui la merce verrà spedita. Il CLIENTE si impegna a verificare l'esattezza dei dati personali ivi contenuti e a comunicare tempestivamente a Franchini Group eventuali correzioni. Franchini Group si impegna a descrivere e presentare gli articoli

venduti sul sito nel modo più accurato possibile. Ciononostante, possono verificarsi errori, imprecisioni o piccole differenze tra il sito e il prodotto reale. Inoltre, le fotografie dei prodotti presentati su [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) non costituiscono elemento contrattuale, essendo solo rappresentative.

## **Modalità di pagamento e rimborsi**

Il pagamento da parte del CLIENTE può essere effettuato esclusivamente con una delle modalità di pagamento indicate sul sito [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com), ovvero con carta di credito, PayPal, bonifico bancario o, ove possibile, Scalapay rateizzato in 3 rate. In caso di pagamento tramite bonifico bancario, l'ordine verrà evaso solo dopo l'accredito del bonifico presso la banca ricevente. Una volta effettuato il bonifico, sarà possibile confermare la disponibilità in magazzino del prodotto acquistato. Le comunicazioni relative al pagamento e i dati forniti dal CLIENTE durante il pagamento avvengono su linee appositamente protette. Franchini Group non memorizza i dati delle carte di credito dei clienti che effettuano acquisti sul proprio sito. L'eventuale rimborso da parte di Franchini Group al CLIENTE avverrà utilizzando lo stesso metodo di pagamento scelto dal CLIENTE al momento dell'acquisto.

## **Tempi e modalità di consegna**

Franchini Group accetta ordini per la consegna solo all'interno dei territori continentali. Per le zone remote (piccole isole, zone di confine, zone disagiate, ecc.), Franchini Group si riserva il diritto di annullare l'ordine o di concordare spese di spedizione adeguate al peso, al volume e al numero di articoli da acquistare. I prodotti saranno consegnati tramite corriere espresso all'indirizzo indicato dal CLIENTE al momento dell'ordine. Gli articoli saranno spediti entro 24 ore o il giorno lavorativo successivo al ricevimento del pagamento. I tempi di consegna standard variano da 5 a 10 giorni lavorativi dalla data di spedizione. La consegna ai piani superiori non è prevista dal corriere in nessun caso. L'indirizzo di consegna non può essere modificato dopo che la merce è stata consegnata al corriere, cioè quando l'ordine è già in transito. In casi eccezionali, la modifica dell'indirizzo può essere concordata esclusivamente con il pagamento delle nuove spese di spedizione da parte del CLIENTE. In caso di consegna non andata a buon fine a causa di un indirizzo errato o incompleto inserito dal CLIENTE stesso, o di ripetute assenze del destinatario all'indirizzo di consegna, Franchini Group non si assume alcuna responsabilità, e tutti i costi relativi alla rispedizione del pacco all'indirizzo corretto o alla restituzione al mittente devono essere sostenuti dal CLIENTE e dovranno essere versati prima della riconsegna oppure, detratti dall'importo del rimborso emesso in favore del cliente in caso di restituzione al mittente.

## **I prezzi**

Tutti i prezzi di vendita dei prodotti indicati sul sito [www.franchinishop.com](http://www.franchinishop.com) sono espressi in euro e sono comprensivi dell'IVA in vigore il giorno dell'acquisto. Le spese di spedizione sono incluse nel prezzo di acquisto, ad eccezione delle spese di spedizione aggiuntive per zone remote, piccole isole, ecc. che vengono calcolate e indicate al termine del processo di acquisto prima del pagamento. Il CLIENTE accetta il diritto di Franchini Group di modificare i propri prezzi in qualsiasi momento. Tuttavia, la merce sarà venduta sulla base dei prezzi indicati sul sito al momento dell'ordine e indicati nella mail di conferma inviata da Franchini Group al CLIENTE. In caso di errore informatico, manuale, tecnico o di altra natura che comporti una modifica sostanziale, non prevista da Franchini Group, del prezzo di vendita al

pubblico, rendendolo esorbitante o chiaramente irrisorio, l'ordine sarà considerato non valido e annullato e l'importo versato dal CLIENTE sarà rimborsato entro 14 giorni

## **Ricevute e fatture**

Come previsto dalla legge, Franchini Group emette una ricevuta fiscale per ogni ordine. Per ovvie ragioni di ecosostenibilità, tale ricevuta non sarà inclusa nel pacco in forma stampata. L'e-mail di conferma dell'ordine sarà valida a tutti gli effetti di legge, ma il CLIENTE potrà sempre richiedere di ricevere una copia in formato pdf inviando una specifica richiesta via e-mail. Il CLIENTE ha la facoltà di richiedere l'emissione di una fattura fiscale, e in questo caso sarà necessario fornire tutti i dati di fatturazione via email al momento dell'acquisto.

Per ovvie ragioni contabili, le richieste di fattura pervenute oltre i 10 giorni dall'acquisto non potranno essere evase.

## **Diritto di recesso**

In conformità alle disposizioni di legge vigenti, il CLIENTE ha diritto di recedere senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro 14 giorni dalla data di ricevimento dell'ordine, avviando una richiesta di reso attraverso l'apposita sezione del marketplace. A discrezione del Servizio Clienti di Franchini Shop, la restituzione del prodotto sarà organizzata tramite un servizio di consegna a domicilio o fornendo un'etichetta prepagata con cui il pacco potrà essere consegnato al punto di ritiro. I costi di restituzione sono a carico dell'acquirente e saranno calcolati in base alle dimensioni del prodotto specifico e quindi ai diversi preventivi disponibili presso i nostri partner commerciali al momento della ricezione della richiesta di restituzione. Le spese di restituzione saranno comunque comunicate in anticipo all'acquirente al momento dell'autorizzazione al reso e saranno poi detratte dall'importo del rimborso emesso dopo l'ispezione della merce restituita. L'acquirente è tenuto a restituire l'articolo, e quindi a rendersi disponibile per il ritiro a domicilio, o a consegnare il pacco al punto di raccolta più vicino, entro un massimo di 14 giorni dall'autorizzazione della richiesta di reso. Se l'articolo non viene consegnato al corriere entro 14 giorni dall'autorizzazione al reso, la richiesta verrà annullata. Se un articolo viene consegnato a un punto di raccolta dopo il periodo di 14 giorni dall'autorizzazione senza una notifica esplicita e in attesa di una nuova autorizzazione a procedere con la restituzione, la consegna della spedizione può essere rifiutata e l'articolo restituito al mittente (ossia al CLIENTE). Per ricevere il rimborso completo dell'importo pagato (al netto delle sole spese di restituzione), è necessario attenersi alle seguenti politiche di restituzione, conformi alla legislazione vigente in materia: "Il prodotto restituito deve essere perfettamente integro, non utilizzato e non danneggiato. Il prodotto deve essere in buono stato di funzionamento, pulito e non danneggiato. Il prodotto deve inoltre essere restituito nella sua confezione originale, con gli accessori, i componenti e il materiale illustrativo in esso contenuti."

## **Garanzia**

Tutti i prodotti sono coperti dalla Garanzia Legale di Conformità prevista dagli articoli 128-135 del Codice del Consumo. La garanzia legale dura 24 mesi dalla consegna del bene (12 mesi se il cliente ha fatturato l'acquisto alla propria partita IVA) e deve essere fatta valere dal CLIENTE entro 60 giorni dalla scoperta del difetto a pena di decadenza. La garanzia legale di conformità è prevista dal Codice del Consumo (artt. 128 e ss.) e tutela il CLIENTE in caso di acquisto di prodotti difettosi, di prodotti che non funzionano correttamente o di prodotti che non rispondono all'uso dichiarato dal venditore o a cui il bene è generalmente destinato. Il

CLIENTE può far valere i propri diritti in base alla garanzia legale di conformità contattando direttamente Franchini Group. In caso di difetto di conformità, il CLIENTE ha diritto alla riparazione o alla sostituzione del prodotto difettoso da parte di Franchini Group, senza spese, salvo che la riparazione richiesta sia impossibile o eccessivamente onerosa rispetto all'altra. Come previsto dalla vigente normativa europea sulla garanzia legale, solo ed esclusivamente nel caso in cui la sostituzione o la riparazione non sia possibile, il CLIENTE ha diritto alla riduzione del prezzo o al rimborso integrale dell'importo pagato a fronte della restituzione del prodotto difettoso a Franchini Group. Il CLIENTE non avrà diritto alla riparazione, alla sostituzione, alla riduzione del prezzo o alla risoluzione del Contratto per qualsiasi Prodotto identificato come difettoso quando il Prodotto è stato riparato o modificato da una persona diversa dal produttore, dal Franchini Group o da qualsiasi altra persona autorizzata e/o il difetto di conformità del prodotto si è manifestato dopo la scadenza di un periodo di due anni dalla consegna del Prodotto e/o i difetti sono dovuti (in tutto o in parte) all'uso, alla conservazione, alla manutenzione o all'installazione impropria.

## **Servizio post-vendita**

### **Prodotti danneggiati/difettosi/non conformi**

Se il CLIENTE riceve un prodotto danneggiato, incompleto o difettoso, deve segnalare il problema contattando il servizio clienti e fornendo prove fotografiche/video delle condizioni dell'articolo e dell'imballo originale per consentire al servizio clienti di approfondire le indagini. Se, dopo un'attenta verifica, il difetto viene confermato dal servizio clienti, Franchini Group contatterà l'acquirente per concordare la sostituzione gratuita con il prodotto corretto, oppure il rimborso dell'intero importo pagato, comprese le spese di spedizione.

### **Ricambi**

Per qualsiasi danno, rottura o malfunzionamento non coperto da garanzia, il cliente può contattare Franchini Group telefonicamente o via e-mail per richiedere un preventivo per l'acquisto di parti di ricambio.

### **Reclami**

Per qualsiasi reclamo relativo alle caratteristiche dei Prodotti, alle Spedizioni o ad altre problematiche, il CLIENTE può contattare Franchini Group tramite il Servizio Clienti al seguente indirizzo e-mail: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

### **Risoluzione delle controversie**

Ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento 524/2013, si informa l'utente che in caso di controversia può presentare un reclamo attraverso la piattaforma RLL dell'Unione Europea, accessibile al seguente link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. La piattaforma RLL fornisce un punto di accesso per gli utenti che desiderano risolvere in via extragiudiziale le controversie derivanti da contratti di vendita o di servizi online. Per ulteriori informazioni, si prega di contattare: [support@franchinishop.com](mailto:support@franchinishop.com).

Ai sensi dell'articolo 49, comma 1, lettera V del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo), il cliente può ricorrere alla procedura di conciliazione paritetica. Tale procedura può essere avviata se il consumatore, dopo aver presentato un reclamo



all'azienda entro trenta giorni, non ha ricevuto risposta o ha ricevuto una risposta insoddisfacente.

I clienti che scelgono di avvalersi della procedura di conciliazione paritetica devono inviare la richiesta a: [conciliazione@consorzionetcomm.it](mailto:conciliazione@consorzionetcomm.it) o al fax 02/87181126. Per ulteriori informazioni, consultare:

[http://www.consorzionetcomm.it/Spazio\\_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl](http://www.consorzionetcomm.it/Spazio_Consumatori/Conciliazione-Paritetica/LaConciliazione-Paritetica.kl).